L'Inspecteur général
des institutions financières

2000
à
2004

LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
L'Inspecteur général des institutions financières.

Celle-ci est disponible dans le site Internet de l'IGIF
à l'adresse suivante : http://www.igif.gouv.qc.ca

AVERTISSEMENT

Ce document a été rédigé dans le but de renseigner le public sur les orientations stratégiques de l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF). Aucune mention contenue dans ce document ne saurait remettre en question l'application des lois et règlements administrés par l'IGIF.

Dépôt légal – 2001
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-37338-3

© Gouvernement du Québec, 2001

TABLE DES MATIÈRES

Page

1. MISSION 1

1.1 Le secteur des institutions financières 1

1.2 Le secteur des entreprises 2

1.3 Les clientèles et les partenaires 3

2. ÉTAT DE LA SITUATION 6

3. CONTEXTE ET ENJEUX 11

3.1 Contexte et enjeux du secteur des institutions financières 11

3.2 Contexte et enjeux du secteur des entreprises 15

3.3 Contexte interne et enjeux 17

4. ORIENTATIONS, OBJECTIFS ET INDICATEURS DE RÉSULTATS 19

4.1 Secteur des institutions financières 19

4.2 Secteur des entreprises 23

1. MISSION

L'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) a pour mandat de surveiller et de contrôler les institutions financières qui exercent leurs activités au Québec. L'IGIF joue également un rôle prépondérant dans les aspects juridiques de la vie des entreprises qui font affaire au Québec. Son action couvre donc deux grands secteurs : le secteur des institutions financières et le secteur des entreprises.

1.1 Le secteur des institutions financières

L'IGIF a pour mandat de surveiller et de contrôler, à l'exception des banques, toutes les institutions financières qui exercent leurs activités au Québec. L'IGIF exerce également une surveillance et un contrôle sur l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec et son fonds d'indemnisation. Cette surveillance et ce contrôle sont basés principalement sur les lois, les règlements et les lignes directrices qui régissent les compagnies d'assurances, les caisses d'épargne et de crédit, les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne ainsi que le courtage immobilier.

Les principaux créneaux d'activité dans le secteur financier sont les suivants:

- **le contrôle du droit d'exercice par l'opération d'un régime de permis:** l'IGIF s'assure ainsi que les institutions financières détiennent les autorisations requises pour exploiter leurs entreprises au Québec;

- **le contrôle de la solvabilité:** le personnel de l'IGIF procède, ou fait procéder, aux examens financiers, actuariels et autres, requis pour l'évaluation de la santé financière et la qualité de la gestion des institutions financières exploitant leurs entreprises au Québec;

- **la surveillance des pratiques commerciales:** l'IGIF s'assure ainsi que les pratiques commerciales sont saines et que le public en général est bien servi;

- **le redressement de situations critiques, le cas échéant:** l'IGIF est chargé d'appliquer les pouvoirs prévus par les lois afin de corriger des situations qui mettent en danger la sécurité des épargnes et la confiance du public; l'application de ces pouvoirs peut prendre diverses formes : l'imposition d'un plan de redressement, l'ordre de cesser une pratique, etc.;

- **la réglementation et la vigie:** l'IGIF réalise les travaux requis pour se maintenir à la fine pointe des connaissances et de l'évolution des marchés afin de conseiller le ministre des Finances au regard des lois et des règlements sous sa responsabilité; l'IGIF publie également des lignes directrices à l'intention des institutions financières assujetties à sa surveillance et à ses contrôles;

- **la diffusion d'information sur les institutions financières:** l'IGIF publie des données financières concernant des institutions financières sur lesquelles s'exercent son contrôle et sa surveillance;

- **la réalisation des mandats confiés dans la *Loi sur le courtage immobilier*:** l'IGIF surveille les activités de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec et du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier afin de s'assurer que ces organismes s'acquittent de leur mission conformément à la loi et aux règlements.

1.2 Le secteur des entreprises

L'IGIF a pour mission de contribuer à la protection des entreprises et du public dans leurs relations commerciales. L'IGIF est responsable de l'administration de plusieurs lois qui touchent les personnes morales, les sociétés et les entreprises individuelles qui exercent une activité au Québec. Il a également pour mandat d'administrer le registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (registre des entreprises).

Les principaux créneaux d'activité dans le secteur des entreprises sont les suivants:

- **la constitution des personnes morales:** l'IGIF est chargé d'appliquer la législation et la réglementation québécoise au regard de la constitution des personnes morales ainsi que des autres formes juridiques d'entreprises au Québec;

- **l'immatriculation des entreprises:** le personnel de l'IGIF est chargé de l'immatriculation des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales, notamment par l'attribution du numéro d'entreprise du Québec (NEQ);

- **la mise à jour d'un registre des entreprises faisant affaire au Québec:** le personnel de l'IGIF procède à la mise à jour des informations déclarées lors de l'immatriculation des entreprises conformément à la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*;

- **la diffusion du registre des entreprises:** l'IGIF est chargé de la diffusion des informations concernant les entreprises, notamment par le biais de moyens télématiques.

1.3 Les clientèles et les partenaires

Les clientèles et les partenaires de l'IGIF sont nombreux et diversifiés.

Le secteur financier

La clientèle de l'IGIF dans ce secteur est constituée, au 31 mars 2000, de 1 512 institutions financières, dont:

- 1 130 caisses d'épargne et de crédit et institutions reliées aux caisses;
- 336 assureurs de personnes ou de dommages;
- 46 sociétés de fiducie et sociétés d'épargne;

et, indirectement, plus de cinq millions de québécois qui détiennent des épargnes ou une police d'assurance dans l'une ou l'autre de ces institutions financières.

Dans le cadre de la réalisation de son mandat de contrôle et de surveillance, l'IGIF maintient des relations étroites avec de nombreux intervenants : institutions financières, consommateurs de services financiers, associations professionnelles, regroupements de l'industrie ou de consommateurs et d'autres organismes réglementaires canadiens et internationaux.

L'IGIF s'est aussi doté d'un comité consultatif constitué d'institutions financières dans le domaine de l'assurance de personnes et de l'assurance de dommages afin notamment de favoriser un dialogue avec l'industrie en matière de normes et une meilleure adéquation des politiques et des processus de surveillance avec les réalités du marché.

Le secteur des entreprises

La clientèle de l'IGIF dans ce secteur est constituée:

- des personnes désireuses de se constituer en compagnies; plus de 24 000 compagnies sont constituées chaque année par les services de l'IGIF;
- des entreprises inscrites au registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales, dont environ 600 000 sont actives et transigent avec l'IGIF sur une base régulière pour la mise à jour de leurs dossiers;
- des nouvelles entreprises qui viennent s'immatriculer et ainsi obtenir de l'IGIF leur numéro d'entreprise du Québec (NEQ); on en compte environ 75 000 par année;
- du public québécois désireux d'obtenir des renseignements sur les entreprises qui leur offrent des services; c'est ainsi que l'IGIF répond, en cours d'année, à plus de 200 000 demandes de renseignements téléphoniques, à 50 000 demandes téléphoniques de consultation de dossiers d'entreprises et accueille près de 80 000 clients à ses points de services de Québec et de Montréal, en plus de la consultation gratuite, par Internet, du registre des entreprises.

Pour favoriser l'accès des citoyens au service d'immatriculation des entreprises, l'IGIF a développé des partenariats avec le ministère du Revenu et le ministère de la Justice. L'IGIF compte également sur l'implication et la collaboration étroite de plusieurs ministères et organismes du gouvernement du Québec pour la mise en

œuvre au sein de l'appareil gouvernemental québécois du numéro d'entreprise du Québec (NEQ).

Enfin, l'IGIF a mis sur pied deux comités consultatifs pour le secteur des entreprises, le premier s'adresse aux intervenants du secteur privé, le second regroupe les principaux utilisateurs gouvernementaux du registre des entreprises.

2. ÉTAT DE LA SITUATION

La présente section fait état des principales réalisations de l'IGIF en 1999 et en 2000 tant dans le domaine de la réglementation et de la surveillance des institutions financières que dans le secteur des entreprises.

À ces réalisations ou grands dossiers, s'ajoutent également toutes les opérations courantes que le personnel de l'IGIF doit réaliser tant dans le secteur financier que dans celui des entreprises.

En outre, la mise en place, en mars 2000, de la nouvelle vitrine Internet de l'IGIF témoigne de la volonté de l'organisme de s'inscrire comme un intervenant important sur l'autoroute de l'information au Québec et ce, afin de mieux informer tant ses clientèles que le public en général.

Secteur des institutions financières

- **Modernisation et allégement de la réglementation**
  L'IGIF a réalisé ou collaboré à plusieurs dossiers majeurs qui ont contribué à améliorer l'environnement réglementaire encadrant les institutions financières qui opèrent au Québec:

  - collaboration avec le ministère des Finances sur plusieurs dossiers, notamment:
    - *Loi sur les coopératives de services financiers*;
    - rapport sur la révision de la *Loi sur les assurances*;
    - démutualisation de l'Industrielle-Alliance;

- réalisation de travaux en concertation avec les associations professionnelles et les organismes réglementaires concernés, en particulier:

  - révision de la norme (EMSFP) de capital pour les assureurs de personnes, notamment sur l'encadrement des risques liés aux fonds distincts offerts par les compagnies d'assurance de personnes;
  - élaboration d'un test de capital pour les assureurs de dommages;
  - approbation des polices d'assurance automobile entrant en vigueur le 1er mars 2001;

- préparation et émission de lignes directrices aux institutions financières:

  - ligne directrice sur les produits dérivés pour les assureurs de personnes;
  - ligne directrice sur les tremblements de terre pour les assureurs de dommages;
  - ligne directrice concernant le nantissement de biens aux fins d'adhérer à des services de compensation et de dépôts de valeurs pour les sociétés de fiducie;
  - règlement de l'IGIF sur les règles comptables applicables aux états financiers des caisses d'épargne et de crédit.

- **Révision de l'approche de surveillance des institutions financières**

  L'IGIF a mis de l'avant plusieurs initiatives visant à réviser en profondeur les outils et procédés de surveillance applicables aux institutions financières sous sa juridiction afin d'accroître l'efficacité de ses opérations, tout en adaptant ses modes d'intervention à la réalité du secteur financier:

  - évaluation de l'approche de surveillance en vigueur dans les autres juridictions en vue d'établir un cadre de surveillance à l'IGIF conforme à ses besoins et harmonisé avec celui des autres juridictions;
  - adoption de principes directeurs pour la révision du cadre de surveillance et développement de nouveaux outils de surveillance;
  - réalisation de la première étape d'un projet pilote pour évaluer l'application du nouveau cadre de surveillance;
  - adaptation de l'approche de surveillance avec la venue de la fédération unique Desjardins.

- **Réévaluation des modes d'encadrement et simplification de l'encadrement réglementaire**

  L'IGIF a intensifié ses efforts pour développer le volet normatif de sa mission en s'inspirant, entre autres, des standards internationaux en matière de solvabilité et de saine gestion des risques des institutions financières faisant affaire au Québec:

  - réalisation de travaux reliés à sa participation aux rencontres de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance;
  - collaboration aux travaux de l'Institut canadien des actuaires;
  - mise en place d'une activité de vigie sur l'évolution des marchés financiers et des grandes tendances réglementaires;
  - contribution active aux travaux du Conseil des responsables de la réglementation en assurances (CCRRA), et plus spécialement:

    - réalisation du nouveau site INTERNET du CCRRA;
    - participation à un groupe de travail formé du Québec, de la Saskatchewan, de la Colombie-Britannique, de la Nouvelle-Écosse, de l'Ontario et du Bureau du surintendant des institutions financières du Canada portant sur la réduction du nombre de catégories d'assurance et la possibilité d'avoir des catégories communes à travers le Canada;
    - participation à un groupe de travail visant à développer des règles harmonisées sur les fonds distincts et les fonds mutuels. Ce groupe comprend des représentants du Québec, de l'Alberta, de la Saskatchewan et de l'Ontario;
    - direction d'un groupe de travail sur le commerce électronique qui a comme mandat de définir les encadrements requis pour cette nouvelle forme de distribution. La Colombie-Britannique, l'Ontario, la Saskatchewan et le Bureau du surintendant des institutions financières du Canada sont aussi membres du groupe de travail;

  - participation à la mise sur pied et membre du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier canadien.

Secteur des entreprises

- **Allégement réglementaire et réduction du fardeau administratif**

  L'IGIF a consacré des efforts importants, dans certains cas en partenariat avec d'autres ministères et organismes, pour la mise en place de procédures administratives visant à faciliter les démarches des entreprises dans leurs échanges avec l'appareil gouvernemental québécois, en particulier:

  - trois ententes d'immatriculation en vigueur dans le cadre de la mise en œuvre du numéro d'entreprise du Québec (NEQ) avec les ministères et organismes suivants : le ministère du Revenu, le ministère de la Justice et la Commission des transports du Québec;
  - collaboration au projet de la trousse de démarrage d'entreprise avec le ministère de l'Industrie et du Commerce.

- **Amélioration du service à la clientèle**

  L'IGIF a entrepris de revoir en profondeur ses façons de faire et ses façons de transiger avec ses clientèles en mettant en place plusieurs mesures visant à faciliter l'accès aux services, notamment:

  - mise en place de préposés aux renseignements dans chaque service;
  - mise en place de diverses mesures visant à faciliter l'accès aux services par le réseau Internet:
    - implantation d'un service de dépannage téléphonique à l'usage des clients Internet du registre des entreprises;
    - accessibilité des services de consultation du registre des entreprises par Internet de 5 h à 24 h;
  - mise à jour des informations relativement aux entreprises disponibles sur le site de Communication-Québec;
  - heures d'ouverture des points de service de Québec et de Montréal et accessibilité du service de renseignements téléphoniques de 8 h 30 à 16 h 30[1].

[1] À l'exception du mercredi (10 h 30 à 16 h 30)

- **Diminution de certains tarifs**

  L'IGIF a réduit les frais pour certains services afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle et de s'inscrire dans les orientations de la politique québécoise de l'autoroute de l'information:

  - consultation gratuite du registre des entreprises dans le site Internet de l'IGIF depuis le 1er avril 2000;
  - réduction de 25 % du tarif exigé lors de la constitution d'une compagnie. Depuis le 1er avril 2000, il en coûte 300 $ plutôt que 399 $ pour constituer une compagnie en vertu des lois du Québec.

  De plus, l'ensemble des tarifs appliqués par l'IGIF n'ont pas été indexés au 1er avril 2000, de sorte qu'ils demeureront au même niveau qu'en 1999. Dorénavant, les tarifs de l'IGIF seront indexés aux trois ans.

- **Modernisation de l'infrastructure technologique**

  L'IGIF a consacré des ressources importantes afin de moderniser ses systèmes informatiques et son infrastructure technologique, de manière à offrir à l'ensemble de sa clientèle des services plus fiables et plus performants.

3. CONTEXTE ET ENJEUX

3.1 Contexte et enjeux du secteur des institutions financières

Le contexte

Les institutions financières jouent un rôle très important dans l'économie du Québec et dans la sécurité financière des individus et des familles. L'industrie des services financiers, à l'instar des autres secteurs de l'économie, a connu de profonds changements. Ceux-ci sont attribuables à de multiples facteurs dont la libéralisation des échanges, la globalisation des marchés et une révolution dans les technologies de communication. En conséquence, le contexte dans lequel l'IGIF doit s'acquitter de son mandat de surveillance et de contrôle des institutions financières est complexe et changeant et se caractérise par les grandes tendances suivantes:

- une mondialisation de l'économie qui s'étend aux marchés financiers comme à beaucoup d'autres marchés. Cette ouverture sur le monde offre des possibilités nouvelles aux institutions financières et rend nécessaire la modernisation du cadre réglementaire québécois pour favoriser la compétitivité de son secteur financier;

- une révolution technologique mondiale qui modifie, à la fois profondément et rapidement, la nature des produits et services financiers offerts traditionnellement par les différents participants aux marchés, leurs modes de prestations et la structure organisationnelle de l'industrie; ce rapprochement des genres conduisant à une conglomération de l'industrie;

- une émergence significative des modes alternatifs de distribution de produits financiers offerts de façon virtuelle par des fournisseurs locaux, mais également, et de plus en plus, par des institutions financières canadiennes et étrangères;

- un partage des juridictions au Canada qui met le régime réglementaire du Québec en concurrence avec ceux des autres provinces et, notamment celui du gouvernement fédéral, ce qui soulève la problématique du dédoublement des contrôles et de la surveillance pour l'industrie;

- une population vieillissante, préoccupée par la retraite, qui entraîne un déplacement de l'épargne vers des produits à plus haut rendement, et donc à plus haut risque, au détriment du dépôt traditionnel; on se trouve donc en présence d'une offre plus complexe, plus à risque, et d'une industrie qui recoure davantage, pour la gestion de son offre, aux produits dérivés et autres actifs hors-bilan;

- une reconfiguration des organismes de soutien aux Caisses populaires et d'économie Desjardins, soit les fédérations et la Confédération, confirmant désormais une structure à deux paliers comportant une fédération unique, alliée à une réingénierie du réseau des caisses lui-même.

Les enjeux

Comme partout ailleurs dans le monde, on assiste au Québec à une modification profonde de l'industrie des services financiers. Cette transformation du secteur financier soulève des enjeux en matière de surveillance et de contrôle, de chevauchement des juridictions, d'encadrement législatif et réglementaire qui pourraient influer sur la capacité de l'IGIF à remplir son mandat.

En matière de surveillance et de contrôle

L'exercice, par l'IGIF, de son mandat de surveillance dans un contexte de conglomération généralisée de l'industrie et la gestion des risques qui en découlent constitue un enjeu de taille en termes d'ajustements aux approches, procédures et normes de contrôles en application et de développement de la qualification des ressources humaines.

Dans un contexte de mondialisation, les marchés financiers régionaux, comme celui du Québec, sont appelés à oeuvrer en situation de plus grande concurrence et de plus grande perméabilité à des conjonctures financières et économiques trouvant leur origine à l'extérieur de leur territoire. La capacité de l'organisme à appréhender ces contextes et à en assimiler la dynamique de gestion constitue un enjeu pour l'IGIF.

L'arrivée sur le marché de produits financiers distribués de façon virtuelle ainsi que le contexte d'un déplacement de l'épargne vers des produits plus risqués et d'un recours croissant aux produits dérivés et autres éléments d'actifs hors-bilan, soulèvent également des enjeux importants pour l'IGIF en termes de surveillance des pratiques commerciales, d'ajustements aux mécanismes et outils de surveillance.

En matière de chevauchement des juridictions

Le Québec n'exerce pas une juridiction exclusive sur l'ensemble de l'industrie financière qui opère sur son territoire. Les autres provinces, mais surtout le

gouvernement fédéral, exercent aussi une responsabilité sur les institutions financières qu'ils constituent et qui exercent des activités au Québec.

Dans le contexte de la formation de groupes financiers regroupant à la fois des institutions à charte provinciale et fédérale, et d'un rôle accru du gouvernement fédéral depuis le début des années 90 en matière de surveillance et de contrôle, la problématique des chevauchements constitue un enjeu important pour le Québec. En effet, le maintien d'une intervention efficace de l'IGIF au niveau de la surveillance et du contrôle des institutions financières exploitant leurs entreprises au Québec, exception faite des banques, constitue un instrument de développement économique qui favorise l'émergence d'une industrie québécoise forte avec les retombées qui en découlent en terme d'emplois.

Face à ces enjeux, le mode d'intervention de l'IGIF auprès de clientèles communes avec d'autres gouvernements doit être actualisé.

En matière d'encadrement législatif et réglementaire

Le principal enjeu pour l'IGIF est de concourir à la mise en œuvre d'un encadrement législatif et réglementaire facilitant la promotion d'un secteur financier efficace et compétitif, tout en s'assurant du maintien du caractère prudentiel associé à l'intervention gouvernementale. Cet enjeu présuppose une constante adéquation entre, d'une part, la réalité à laquelle sont confrontées les institutions financières et, d'autre part, les lois et règlements qu'administre l'IGIF, notamment en matière de commerce électronique, de restructuration du Mouvement Desjardins et de l'évolution des normes internationales tant en ce qui concerne les assureurs que les institutions de dépôts.

3.2 Contexte et enjeux du secteur des entreprises

Le contexte

L'IGIF joue un rôle de premier plan dans le secteur des entreprises au Québec puisqu'il est le dépositaire des informations qui régissent la vie corporative des entreprises faisant affaire au Québec.

La mondialisation de l'économie, les modifications dans les moyens de communication ainsi que les orientations gouvernementales qui touchent les entreprises et les citoyens dans leurs relations d'affaires et de consommation de même que celles avec l'État sont tous des éléments qui influencent le contexte dans lequel l'IGIF doit réaliser sa mission. Dans un tel environnement, il faut notamment repenser les modèles traditionnels de réglementation afin de protéger adéquatement le public sans imposer un fardeau inutilement lourd qui pourrait nuire à la capacité concurrentielle des entreprises. Ce contexte interpelle directement l'IGIF qui est un intervenant majeur dans l'administration de la vie corporative des entreprises.

Les enjeux

En matière de services à la clientèle

La clientèle du secteur des entreprises est considérable. Ainsi, plus de 24 000 personnes incorporent leurs entreprises annuellement et plus de 900 000 entreprises sont inscrites au registre des entreprises, dont quelque 600 000 sont actives et doivent notamment produire une déclaration annuelle pour mettre à jour les informations qui les concernent. La rapidité du traitement des demandes et l'accès au service représentent des défis de taille. Dans ce contexte, le

repositionnement des activités du secteur des entreprises face à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information représente un enjeu incontournable.

En matière d'allégement administratif pour les entreprises

En vertu de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*, les entreprises qui font des affaires au Québec doivent s'immatriculer au registre des entreprises et mettre à jour les informations qui y sont déclarées. Ces informations sont publiques et servent à la protection du public et des entreprises faisant affaire au Québec dans leurs relations commerciales et sont utilisées par plusieurs ministères ou organismes dans le cadre du NEQ. Conformément aux suggestions de son Comité consultatif sur les entreprises et du Groupe-conseil sur l'allégement réglementaire, l'enjeu sera d'identifier les avenues les plus prometteuses pour créer davantage de partenariats avec les ministères et organismes en vue, notamment, de réduire les formalités administratives pour les entreprises. Un autre enjeu pour l'IGIF consiste à développer des façons toujours plus efficaces de transiger avec sa clientèle.

En matière de modernisation et d'allégement réglementaire

Certains enjeux en matière de modernisation et d'allégement réglementaire découlent de l'archaïsme des lois, notamment en ce qui concerne le droit associatif et le droit des sociétés par action. Par ailleurs, la *Loi sur la publicité légale* est en vigueur depuis plus de six ans. Il s'agit d'une période suffisamment longue pour en faire le bilan, notamment en ce qui a trait à la question des irritants en matière d'application.

3.3 Contexte interne et enjeux

Le contexte

Au cours des prochaines années, la modernisation de l'administration publique viendra modifier considérablement les pratiques traditionnelles, grâce à l'allégement des contrôles centraux a priori et à la mise en place d'une gestion axée sur les résultats et la reddition de comptes. Ces changements devront s'opérer en fonction des ressources disponibles et des orientations du gouvernement qui consistent à préserver l'équilibre budgétaire.

La modernisation de la gestion publique appelle en effet, une révision en profondeur des modes de fonctionnement internes des ministères et organismes. À titre d'exemple, le projet GIRES (gestion intégrée des ressources) commandera une révision importante des processus de gestion et imposera le défi d'intégrer tous ces changements au quotidien, tant pour les services internes à l'organisation dont le travail sera considérablement modifié, que pour les unités de services au public.

Par ailleurs, la préparation d'une déclaration de service aux citoyens permettra aux employés des unités administratives de mieux positionner leur rôle. À ce chapitre, l'IGIF a déjà adopté, en 1998, un ensemble de valeurs de gestion dont la première porte sur la qualité du service à la clientèle. Il en va de même pour ce qui est des dispositions de la *Loi sur l'administration publique* que doivent s'approprier les gestionnaires et l'ensemble du personnel de l'organisme. Enfin, la transformation des services aux citoyens dans le cadre de la politique gouvernementale sur l'inforoute viendra orienter les choix technologiques de l'IGIF.

Les enjeux

Parallèlement aux grands enjeux de la modernisation, l'Inspecteur général des institutions financières a entrepris une révision des façons de faire dans les deux grands secteurs qui sont sous sa responsabilité, soit les institutions financières et les entreprises.

Dans le secteur des institutions financières, l'organisme a entrepris une démarche qui se traduira par une révision en profondeur de son approche de surveillance. L'enjeu est d'adapter les méthodes de surveillance aux mutations rapides du secteur financier et de maintenir ces méthodes à la fine pointe des connaissances en la matière. De cette façon, l'IGIF compte mieux protéger le public en s'assurant, avec un personnel compétent et des méthodes adaptées, de la solvabilité des institutions financières opérant au Québec. L'organisme devra en outre être en mesure de recruter et de maintenir à son emploi des employés compétents, notamment dans le secteur financier où la concurrence du domaine privé est vive.

Dans le secteur des entreprises, l'enjeu pour l'IGIF est de mieux protéger le public en favorisant une diffusion la plus large possible du registre des entreprises, tout en contribuant à la mise en place d'un environnement économique et administratif favorable aux entreprises faisant affaire au Québec.

4. ORIENTATIONS, OBJECTIFS ET INDICATEURS DE RÉSULTATS

Pour relever avec succès les défis et les enjeux qui marqueront les prochaines années, l'IGIF s'est donné des orientations stratégiques en accord avec sa mission et qui s'appuient sur des axes d'interventions et des objectifs ciblés, mesurables et situés dans le temps ainsi que sur des indicateurs permettant de rendre compte des résultats atteints.

Afin de placer les orientations stratégiques, les objectifs et les indicateurs de résultats présentés dans cette section dans leur juste perspective, on doit considérer la planification stratégique comme une démarche évolutive. Au nombre des prochaines étapes, il faudra prévoir, entre autres, l'élaboration de nouveaux indicateurs de performance, notamment lorsque les résultats visés sont plus difficilement mesurables.

4.1 Secteur des institutions financières

En matière de surveillance et de contrôle

Rappel du contexte

Dans un contexte de mutations constantes des pratiques financières, des normes qui les encadrent et du mode d'organisation des institutions financières, l'IGIF doit mettre en place des instruments de surveillance mieux adaptés à cette réalité.

Orientation 1 : Développer de nouvelles stratégies d'intervention auprès des institutions financières.

Axes d'intervention

- implanter une approche de surveillance permettant de suivre de façon optimale la situation financière des institutions financières et leur capacité de gérer les risques;
- revoir le contenu de la divulgation financière prescrite par l'IGIF;
- implanter des mécanismes permettant la surveillance efficace des pratiques commerciales des institutions financières;
- assurer la formation continue du personnel face aux mutations rapides du secteur et au développement de nouveaux produits financiers.

Objectifs

- établir un nouveau cadre de surveillance et son intégration progressive aux opérations de surveillance entre décembre 2001 et décembre 2003;
- instaurer une divulgation financière harmonisée entre les institutions financières adaptée aux normes internationales d'ici décembre 2002.

Indicateurs de résultats

- pourcentage d'implantation du nouveau cadre de surveillance;
- nombre d'institutions financières évaluées selon le nouveau cadre.

En matière de chevauchement des juridictions

Rappel du contexte

L'expression par les provinces des compétences qui leur sont dévolues au titre de la réglementation et de la surveillance des institutions financières autres que bancaires entraîne nécessairement la mise en œuvre d'instruments d'intervention auxquels ont à se conformer ces institutions pour obtenir le droit d'y faire affaire. Ces institutions peuvent donc être assujetties à autant de régimes réglementaires que de provinces.

Afin de réduire le fardeau auquel est associée la structure réglementaire canadienne à laquelle sont nommément assujettis les assureurs de personnes, de dommages et les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne, l'IGIF travaille, de concert avec ses homologues selon leurs compétences, à la recherche de solutions susceptibles de réduire les effets tangibles de la juxtaposition des régimes réglementaires et de surveillance.

Orientation 2 : Simplifier l'environnement réglementaire du système financier.

Axes d'intervention

- collaborer à l'harmonisation de l'encadrement réglementaire et de surveillance;
- développer des collaborations avec les autres organismes de surveillance.

Objectifs

- améliorer l'efficacité du contrôle exercé par l'IGIF sur les institutions financières constituées sous d'autres juridictions d'ici décembre 2002;
- contribuer au développement d'un encadrement législatif et réglementaire harmonisé avec les autres juridictions sur la base des normes internationales tout en s'assurant du maintien de la spécificité québécoise.

Indicateur de résultat

- pourcentage d'implantation du nouveau cadre de surveillance.

En matière législative et réglementaire

Rappel du contexte

Les institutions financières évoluent dans des marchés de plus en plus ouverts à la concurrence étrangère où les règles du jeu prennent de plus en plus un caractère mondial. Celles-ci se doivent donc d'être compétitives et l'encadrement qui les régit doit refléter cette contrainte.

Orientation 3 : Contribuer à la modernisation et à l'allégement de l'encadrement législatif et réglementaire du secteur financier.

Axes d'intervention

- collaborer à la mise en place de la réglementation prévue par la *Loi sur les coopératives de services financiers*;
- collaborer à la révision de la *Loi sur les assurances*;

- développer de nouveaux instruments normatifs;
- assurer une vigie de l'évolution de l'encadrement des institutions financières.

Objectif

- soutenir la modernisation de l'encadrement législatif et réglementaire applicable aux caisses d'épargne et de crédit ainsi qu'aux assureurs.

4.2 Secteur des entreprises

En matière de services à la clientèle

Rappel du contexte

La grande majorité des nouvelles PME s'incorporent ou s'immatriculent quant elles se lancent en affaire. Il est donc important de rendre ce service accessible rapidement. De plus, exception faite de certaines catégories de personnes physiques, toutes les entreprises actives au Québec doivent s'immatriculer au registre des entreprises afin d'obtenir leur numéro d'entreprise du Québec (NEQ) et de mettre à la disposition du public les informations qui les concernent.

Orientation 4 : Améliorer les services à la clientèle

Axes d'interventions

- mettre en place des nouvelles façons de faire pour améliorer les services à la clientèle;

- développer des ententes de partenariat avec les ministères et organismes gouvernementaux selon une approche de guichet unique;
- favoriser l'utilisation du NEQ par les ministères et organismes gouvernementaux;
- développer des moyens alternatifs pour dispenser les services, notamment en recourant davantage aux nouvelles technologies de l'information et des télécommunications (NTIC).

Objectif

- mettre en œuvre des mesures pour améliorer la qualité des services en terme de délais et d'accès entre juin 2001 et décembre 2003.

Indicateurs de résultats

- taux de satisfaction de la clientèle;
- nombre des consultations du registre des entreprises;
- nombre de M/O utilisant le NEQ;
- pourcentage de formulaires disponibles dans Internet pour :
  - impression chez l'usager d'ici décembre 2001;
  - saisie à l'écran et impression chez l'usager d'ici décembre 2002;
  - télétraitement d'ici décembre 2003.

En matière législative et réglementaire

Rappel du contexte

Dans un contexte de mondialisation de l'économie caractérisé par une concurrence intense, l'IGIF considère qu'il faut revoir certains aspects de l'encadrement réglementaire des entreprises afin de rechercher les meilleures

façons de protéger adéquatement le public sans imposer un fardeau inutilement lourd aux entreprises.

Orientation 5 : Collaborer à la modernisation et à l'allégement de l'encadrement législatif et réglementaire du secteur des entreprises.

Axes d'intervention

- examiner certaines modalités administratives en vue de proposer des mesures favorisant l'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises;
- proposer des mesures en vue de réviser les lois du secteur des entreprises dans une perspective de modernisation et d'allégement;
- élaborer des propositions en vue de moderniser le droit associatif.

Objectif

- soutenir la modernisation de l'encadrement législatif et réglementaire applicable aux entreprises.